

# UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Fakultas Teknik  
Jurusan Teknik Industri  
Skripsi Sarjana Teknik  
Semester Genap 2014/2015

## **PENINGKATAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA FASILITAS SARANA INFORMASI MELALUI PENENTUAN SHORTEST PATH DAN ATRAKSI PADA BLUD TAMAN MARGASATWA RAGUNAN**

**Darian            1501146861**  
**Sheren Surya 1501167374**  
**William        1501176914**

### **Abstract**

*BLUD Taman Margasatwa Ragunan (TMR) is DKI Jakarta province government asset with 147 ha of the site and managed by Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). The zoo has become the tourism place as well as the animal conservation. According to the visitor complaint data for January, February, and March 2015, 86% of complaints come from the lack of information, no interesting attractions, and slight of animals show or enclosure. The analysis has shown that an improvement of the visitor information facility is needed. Improvement solutions applied are by implementing the Dijkstra Shortest Path Method in order to gain the shortest path route for visitor to visit the designated animals enclosure or facilities. The grouping of visitor category is also implemented according to the customer segmentation to gather the information and decide the appropriate brand new attraction for the highest visitor category. Moreover, the complaint about slight of animals show or enclosure came from the lack of information about that animals show in the zoo. Finally, an output named My Stepper is initiated and designed in order to become a new information facility for customer with 3 primary functions according to the dominance complaint. (D, SS, W)*

**Key words:** *animals, shortest path, visitors, information.*

## **Abstrak**

*BLUD Taman Margasatwa Ragunan (TMR) merupakan aset pemerintah provinsi DKI Jakarta dengan luas sekitar 147 ha dan dikelola oleh Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Keberadaan taman margasatwa ini menjadi salah satu objek wisata dan sebagai tempat konservasi satwa. Berdasarkan data keluhan pengunjung selama bulan Januari, Februari, dan Maret 2015, didapatkan 86% keluhan terjadi karena kurangnya sarana informasi, tidak adanya atraksi yang menarik, dan peragaan satwa yang sedikit. Analisa yang dilakukan menunjukkan bahwa diperlukannya peningkatan terhadap fasilitas sarana informasi bagi pengunjung. Oleh karena itu diperlukan penambahan sarana informasi yang dapat mempermudah pengunjung. Solusi permasalahan yang diterapkan adalah dengan menggunakan Metode Dijkstra shortest path untuk mendapatkan rute dengan jarak terpendek sebagai pengganti dari papan petunjuk arah yang kurang berfungsi bagi pengunjung untuk mengunjungi fasilitas atau satwa yang diinginkan. Pengelompokkan kategori pengunjung juga turut dilakukan berdasarkan customer segmentation yang bertujuan untuk mengelompokkan sarana informasi serta penentuan jenis atraksi baru berdasarkan kategori pengunjung. Selain itu, keluhan mengenai peragaan satwa yang sedikit datang dari kurangnya informasi jumlah peragaan satwa itu sendiri. Oleh sebab itu, maka sebuah output bernama My Stepper dibuat dan dirancang agar menjadi sebuah fasilitas sarana informasi baru bagi pengunjung yang memiliki 3 fungsi untuk memecahkan masalah dari keluhan pengunjung. (D, SS, W)*

**Kata kunci:** satwa, jarak terpendek, pengunjung, sarana informasi.